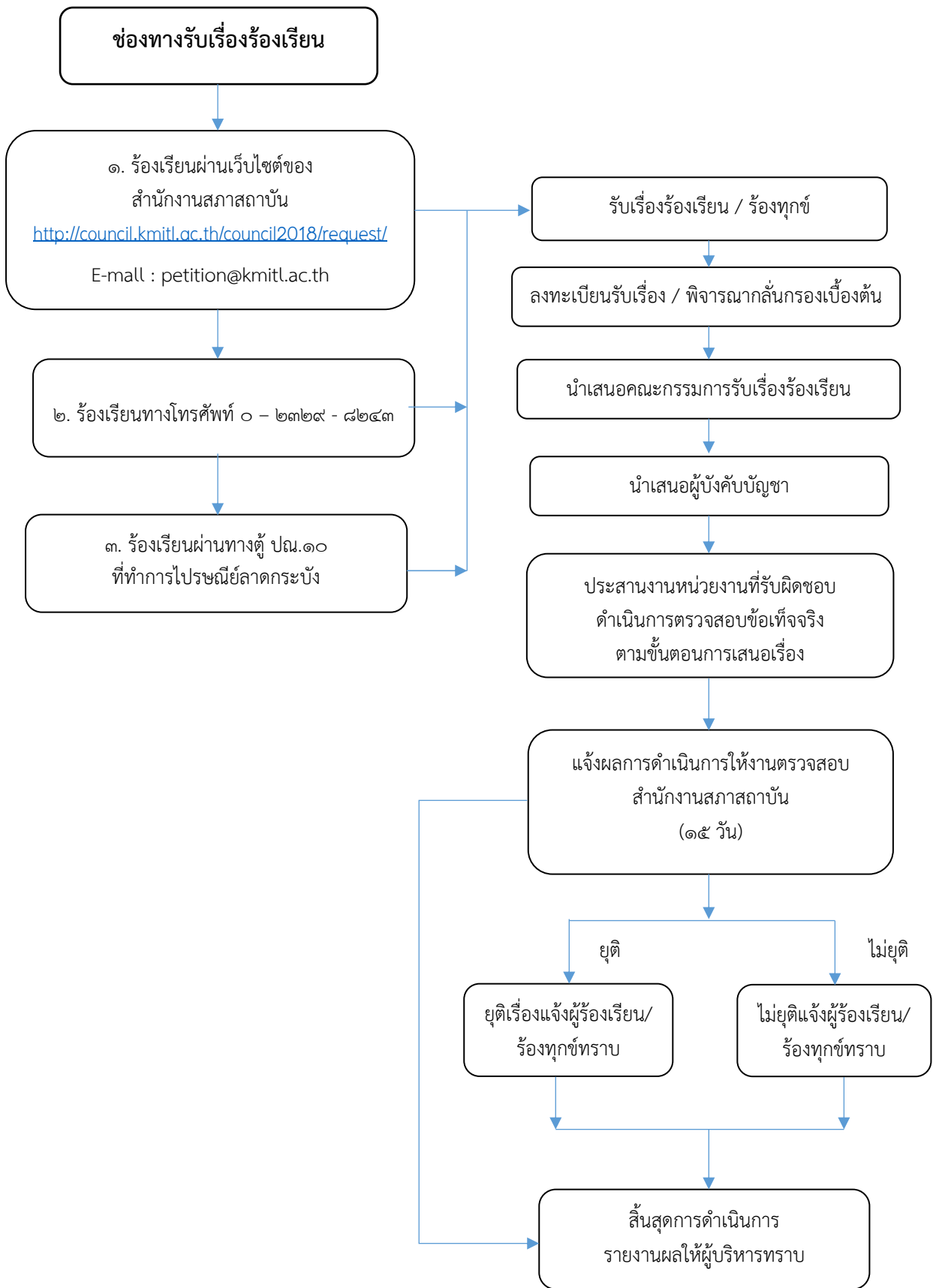


# ๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๒.๑ จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๒.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องทุกข์

๒.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของสถาบันฯ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานตรวจสอบ สำนักงานสภาสถาบัน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสภาสถาบัน <a href="http://council.kmitl.ac.th/council2018/request/">http://council.kmitl.ac.th/council2018/request/</a> E-mail: petition@kmitl.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ - ๒๓๒๙ - ๘๒๔๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนต่อสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จากการให้บริการของหน่วยงานภายในของสถาบันฯ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๕.๑ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เนื่องจาก ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไข การอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่

๕.๒ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานภายในของสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๕.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่

๕.๔ ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มี การเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

## ๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๗.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน

๗.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## ๘. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้งานตรวจสอบ สำนักงานสภาสถาบัน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๙. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

หนังสือข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

\*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อผู้ร้องเรียน.....

นามสกุล.....

จังหวัด..... โทรศัพท์.....

E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด :: .....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ :: .....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้).....

\* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล.....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

\*สถานที่ติดต่อกลับ :: .....

.....

**\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**

**หมายเหตุ :** แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียนและแก้ไขปัญหา เพื่อให้เรื่องราวร้องเรียน ของท่านได้รับการแก้ไขด้วยความรวดเร็ว ขอความกรุณา

1. ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ สถานที่ร้องเรียนให้ชัดเจน

2. ให้กรอกรายละเอียดของผู้ร้องเรียน เช่น ที่อยู่ติดต่อสะดวก เบอร์ติดต่อกลับ/อีเมล เพื่อแจ้งผลการพิจารณาการแก้ไข หรือติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ